

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
DI WISATA BUTTU MACCA KABUPATEN
ENREKANG**

MUS MULIADI. A

Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Makassar
Muliadiabeng1703@gmail.com

ABSTRAK

MUS MULIADI. A, 2019 SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA BUTTU MACCA, KABUPATEN ENREKANG. Skripsi Jurusan Penjaskesrek Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Dr Sudirman, M.Pd dan Drs. Masjumi Nur, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung di Wisata Buttu Macca, Kabupaten Enrekang. Populasi adalah seluruh pengunjung yang ada Di Wisata Buttu Macca, Kabupaten Enrekang sebanyak 50 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut: 1. Observasi(wawancara langsung ke sebagian sampel, serta ke pengelola di Wisata Buttu Macca mengenai indikator tingkat kepuasan di antaranya mengenai faktor Atraksi, faktor Fasilitas, Faktor Infrastruktur, Faktor Transfortasi dan faktor Keamanan). 2. Angket (dengan berpatokan pada skala likers. dalam hal ini angket di bagikan ke semua pengunjung yang di jadikan sebagai sampel di Wisata Buttu Macca, Kabupaten Enrekang). 3. Dokumentasi (hal ini sebagai bukti nyata dalam penelitian ini dengan mengambil gambar dengan pengelola, sampel dan dosen pembimbing). Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif kualitatif dengan kuantitatif. Deskriptif kualitatif dalam hal ini yaitu wawancara langsung ke pengelola dan semua pengunjung yang di jadikan sebagai sampel mengenai indikator tingkat kepuasan. Deskriptif kuantitatif, dalam pengolahan data dari angket, selanjutnya akan diolah dan di persentasekan dengan menggunakan aplikasi Ms. Excel dan Aplikasi SPSS.

Hasil dari analisis kepuasan pengunjung didapatkan **51.67%** merasa Setuju terhadap destinasi wisata Buttu Macca.

PENDAHULUAN

Pembangunan daerah merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional yang tidak dapat dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah tersebut dibutuhkan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di tiap-tiap daerah tersebut. Sebagai tindak lanjut penyelenggaraan otonomi daerah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah yang merupakan kebijakan yang lahir dalam rangka menjawab dan memenuhi tuntutan reformasi dan semangat pembaharuan tentang demokratisasi antara hubungan pusat dan daerah serta upaya pemberdayaan daerah. Negara

Indonesia seperti yang kita ketahui merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki berbagai macam potensi pariwisata, baik wisata alam maupun wisata budaya karena Indonesia memiliki bermacam-macam suku, adat-istiadat, dan kebudayaan serta karena letak geografis negara Indonesia sebagai negara tropis yang menghasilkan keindahan alam dan satwa.

Pengembangan pariwisata juga memberikan keuntungan bagi daerah, serta masyarakat yang tinggal di sekitar daerah tujuan wisata tersebut. Hal inilah yang kemudian mendorong semangat bagi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk memajukan pariwisata, dengan jalan memperbaiki fasilitas yang ada

membangun fasilitas lain di daerah wisata. Dengan dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan otonomi daerah menjadikan sektor pariwisata sebagai alternatif pilihan yang dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Sektor pariwisata adalah salah satu sektor industri potensial yang menjadi pilar ekonomi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Industri pariwisata adalah suatu industri yang tidak mengeluarkan asap yang dapat menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran. Pada era otonomi daerah industri pariwisata dapat dikembangkan pemerintah daerah yang mampu memberikan multiplier efek terhadap perekonomian daerah

Pemerintah Daerah, dimana didalamnya juga diatur tentang dengan sumbangan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), penciptaan kesempatan berusaha, penciptaan lapangan kerja sehingga mampu mengurangi pengangguran dan peningkatan pendapatan masyarakat.

Tantangan untuk pengembangan daerah tujuan wisata adalah banyak potensi wisata yang belum tergali dan dapat dikembangkan karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam perencanaan dan pengembangan potensi wisata menjadi daerah tujuan wisata. Pendekatan pemberdayaan masyarakat (*community base development*) melalui kegiatan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat

agar secara mandiri mampu menemukan, mengidentifikasi masalah, potensi dan kebutuhan wisata, untuk perencanaan dan pengembangan daerah tujuan wisata, serta melakukan kajian analisis dampak sosial, ekonomi dan lingkungan dari pengembangan daerah wisata, dan marketing untuk mempromosikan daerah wisata guna menarik wisatawan. Upaya meningkatkan peran kepariwisataan, sangat terkait antara barang berupa obyek wisata sendiri yang dapat dijual dengan sarana dan prasarana yang mendukungnya yang terkait dalam industri pariwisata. Usaha mengembangkan suatu daerah tujuan wisata harus memperhatikan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan suatu daerah tujuan wisata.

Kabupaten Enrekang merupakan sebuah kabupaten di Sulawesi Selatan, Kabupaten ini menyimpan sejuta pesona tersembunyi dan masih banyak orang yang belum tahu akan keindahannya. Mulai dari situs wisata, situs bersejarah, spot foto-foto, sampai air terjun yang memanjakan. Salah satu olahraga rekreasi yang digemari masyarakat di Enrekang adalah wisata di alam bebas (*outdoor*) yang dapat memacu adrenalin, semangat, menimbulkan rasa percaya diri, memupuk rasa kebersamaan, kekompakan dan melakukan suatu kegiatan aktifitas yang bertujuan menyegarkan pikiran dan rutinitas sehari-hari.

Objek wisata buttu macca adalah salah satu dari sekian banyak tempat wisata di Kabupaten Enrekang, buttu macca terletak di

Kecamatan Anggeraja, tepatnya di desa Bambapuang Dusun Pulauan. Selain potensi alam yang mempersonakan, tempat wisata ini juga memberikan fasilitas permainan yang memacu adrenalin para pengunjung yang datang dengan biaya yang bervariasi dan terjangkau. Diantaranya berupa : ayunan extreme, games outbond, camping ground, teras pohon dan ayunan ketapel. Selain itu, juga terdapat spot foto untuk mengabadikan momen, taman serta kafe untuk melepas penat. Kabupaten Enrekang yang terkenal akan daerah gunung yang memiliki keindahan tersendiri menjadikan tempat ini sangat cocok untuk objek wisata.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu, *satis* berarti cukup baik atau memadai,

dan *facio* berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, baik pada penjualan produk barang maupun jasa. Dalam bisnis yang berorientasi terhadap pasar, upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, bisa dilihat dari sisi pelanggan, kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2011) kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya terhadap aktual kinerja dan aktual produk yang dirasakan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan penting bagi aktivitas bisnis. Kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang (Kotler dan Lane, 2003: 61). Fakta yang menunjukkan bahwa menarik konsumen baru lebih mahal dari pada mempertahankan konsumen yang ada, juga menjadi pemicu meningkatnya upaya untuk menjaga kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang memengaruhi loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka loyalitas akan semakin tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut, Kotler & Keller (2012) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan

kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka.

2. Metode Pengukur Kepuasan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari J. Spillane (1994: 63-72) suatu objek wisata atau *destination* harus meliputi 5 (lima) unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka objek wisata harus meliputi:

a. Atraksi

Merupakan pusat dari industri pariwisata. Menurut pengertiannya atraksi mampu menarik wisatawan yang ingin mengunjunginya. Motivasi wisatawan dalam mengunjungi suatu tempat tujuan wisata adalah untuk memnuhi atau memuaskan beberapa kebutuhan atau permintaan. Biasanya mereka tertarik pada suatu lokasi karena ciri-ciri

khas tertentu. Ciri-ciri khas yang menarik wisatawan adalah:

- 1) Keindahan alam
- 2) Iklim dan cuaca
- 3) Kebudayaan
- 4) Sejarah

b. Fasilitas

Fasilitas pada objek wisata Buttu Macca dikatakan belum memadai meskipun sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti toilet umum, warung makan, dan spot foto tetapi masih belum lengkap karena belum tersedianya sarana seperti tempat ibadah bagi pengunjung, toko-toko cinderamata, pos pengaman dan informasi yang memungkinkan pengunjung untuk merasakan kenyamanan selama berlibur di tempat tersebut.

Menurut Middleton (1989) dalam teori total tourism product fasilitas wisata merupakan salah satu

komponen yang ada dalam marketing mix pemasaran pariwisata.

c. Infrastruktur di objek wisata

Buttu Macca masih perlu perbaikan, misalnya pada akses jalan ke lokasi wisata yang masih belum dijangkau transportasi khususnya jika musim hujan maka jalanan akan semakin licin. Maka dari itu diperlukan dukungan dari pemerintah setempat agar perbaikan infrastruktur segera terlaksana demi memudahkan para wisatawan untuk berkunjung ke lokasi wisata.

d. Transportasi

Objek wisata Buttu Macca dapat dijangkau dengan menggunakan transportasi roda dua maupun roda empat, karena letaknya berada di jalan utama Kabupaten Enrekang-Tanah Toraja. Tetapi untuk sampai ke titik lokasi tempat

wisata belum ada transportasi yang menjangkaunya dikarenakan akses jalan untuk kendaraan belum ada, sehingga pengunjung yang datang harus berjalan kaki sejauh 500 meter dari jalan utama hingga sampai ke lokasi.

e. Kenyamanan

Wisatawan yang sedang berada dalam lingkungan yang belum mereka kenali maka kepastian akan jaminan kenyamanan sangat penting, khususnya wisatawan asing.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi Rekreasi

Menurut Bovy dan Lawson (1997) ada beberapa hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi rekreasi antara lain :

1. Faktor sosial ekonomi;

Pada masyarakat dengan kelompok social tertentu (elite) akan berbeda dengan rekreasi

masyarakat pada umumnya karena perbedaan fasilitas yang dimiliki.

2. Faktor jenis kelamin , usia dan keluarga;

Kegiatan rekreasi remaja putri mungkin berbeda dengan remaja putra dan berbeda pula dengan kegiatan rekreasi orang dewasa.

3. Faktor ketersediaan waktu luang;

Waktu luang penyelenggaraan rekreasi ibu rumah tangga akan berbeda dengan wanita pekerja.

4. Faktor pranata;

Berhubungan dengan pencapaian, besar dana yang dimiliki, perubahan sikap terhadap rekreasi.

5. Faktor perubahan teknologi;

Berhubungan dengan munculnya jenis-jenis rekreasi baru dan kemudahan pencapaian dengan fasilitas-fasilitas rekreasi dengan teknologi tinggi.

4. Profil Wisata Buttu Macca, Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Tanah Toraja di utara, Kabupaten Luwu dan Sidrap di timur, Kabupaten Sidrap di selatan dan Kabupaten Pinrang di barat. Kabupaten ini pada umumnya mempunyai topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai. Objek wisata Buntu Macca Kabupaten Enrekang terletak di jalan poros Enrekang – Makassar, Desa Bambapuang, Dusun Pulauan, Kecamatan Anggeraja. Tempatnya strategis dan mudah dijangkau.

a. Jam Operasional :

✓ Buka setiap hari dari pukul
08.00 WITA sampai pukul
17.00 WITA

b. Wahana :

✓ Ayunan ekstrem

Dengan ketinggian sekitar 150 meter dari dasar permukaan tanah dengan pemandangan gunung nona di depan mata. Pengunjung dapat merasakan sensasi jatuh bebas sekitar 20-25 meter, kemudian terayun. Pengunjung dapat merasakan sensasi ayunan ekstrim dengan membayar Rp 25.000, per orang.

✓ Sepeda

Berupa sepeda yang lintasannya yang diikat di pohon di atas ketinggian 10 meter dari tanah, untuk dapat merasakan sensasi zip bike pengunjung harus membayar Rp 20.000 per orang

✓ Spot foto

Dengan pemandangan gunung nona, dan berbagai tempat mengabadikan momen. Untuk dapat masuk di tempat spot foto pengunjung harus membayar Rp 5000, per orang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yakni menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

Teknik pengumpulan data ini menggunakan angket dengan cara menyebarkan angket 50 sampel

untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di wisata Buttu Macca Kabupaten Enrekang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Atraksi adalah merupakan pusat dari industri Parawisata yang mampu menarik wisatawan yang ingin mengunjunginya, dari angket dan observasi di tempat wisata Buttu Macca ke pengunjung, khususnya faktor Atraksi. semisal ciri khas tertentu di wisata Buttu Macca, dalam hal ini Keindahan Alam yang sangat mempesona karena memiliki pengunungan dan bukit yang dapat memanjakan indera, selain itu di Wisata Buttu Macca ini memiliki Iklim atau Cuaca yang sangat bagus untuk dinikmati yang dapat menenangkan kejenuhan. Hal tersebut membuat pengunjung mendapatkan kesenangan dan kesejahteraan di

tempat wisata Buttu Macca dan masuk kedalam kategori Sangat Setuju yaitu **52,86 %** .

Faktor Fasilitas adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, dari angket dan observasi di tempat wisata Buttu Macca, khususnya faktor Fasilitas, semisal fasilitas di wisata Buttu Macca, dalam hal ini lokasi Buttu Macca yang luas, adanya area tempat parkir, tempat loker, toilet, wahana spot foto, makanan dan minuman yang dijual, hal tersebut membuat pengunjung mendapatkan kesenangan dan kesejahteraan di tempat wisata Buttu Macca dan masuk ke kategori Tidak Setuju yaitu **46 %**, namun pada saat observasi ke pengunjung yang dijadikan sampel sebagian dari

mereka mengeluhkan ada beberapa fasilitas yang kurang mendapatkan perhatian dari pengelola dan ada beberapa fasilitas yang perlu di perbaiki lagi agar menambah Minat pengunjung di Wisata Buttu Macca .

Faktor Infrastruktur adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, dari angket dan observasi di tempat wisata Buttu Macca ke pengunjung, khususnya faktor Infrastruktur. semisal Infrastruktur di wisata Buttu Macca, dalam hal ini Jaringan Komunikasi, jalan Raya, dan jasa Kesehatan, hal tersebut membuat pengunjung mendapatkan kesenangan dan kesejahteraan di tempat wisata Buttu Macca dan masuk ke kategori Setuju yaitu **37,5 %** namun pada saat

observasi/wawancara ke pengunjung yang dijadikan sampel sebagian dari mereka mengeluhkan ada beberapa Infrastruktur yang kurang mendapatkan perhatian dari pengelola.

Faktor Transportasi adalah segala sesuatu yang dibutuhkan pengunjung untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan, dari angket dan observasi di tempat wisata Buttu Macca ke pengunjung, khususnya faktor Transportasi. semisal Transportasi di wisata Buttu Macca, dalam hal ini Angkutan Umum, dan Kendaraan Lainnya untuk menjangkau kedalam lokasi Wisata hal tersebut membuat pengunjung mendapatkan kesenangan dan kesejahteraan di tempat wisata Buttu Macca dan masuk ke kategori Tidak Setuju yaitu **51,32**

%, namun pada saat observasi/wawancara ke pengunjung yang dijadikan sampel sebagian dari mereka mengeluhkan dan kurang mendapatkan perhatian dari pengelola.

Faktor Kenyamanan dalam hal ini pengunjung lebih menginginkan sesuatu yang lebih tinggi lagi dibanding Atraksi, Fasilitas, Infrastruktur dan Transportasi. Semisal status social dari pengunjung dan untuk mendapatkan kenyamanan pengunjung perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk lebih baik lagi . Gambaran persentase di atas di dapatkan dari hasil observasi di tempat wisata Buttu Macca, biaya dan pelayanan di wisata Buttu Macca Kabupaten Enrekang. Dalam hal ini biaya atau harga tiket terjangkau, harga atau

biaya tiap wahana yang bervariasi, petugas berpenampilan menarik, petugas siap siaga di setiap wahana, apabila terjadi kecelakaan, hal-hal ini yang membuat pengunjung merasa mendapatkan pelayanan seperti yang mereka harapkan. dan termasuk dalam kategori Setuju (**38,74 %**. namun pada saat observasi ke pengunjung yang dijadikan sampel mereka mengeluhkan cara petugas dalam memberikan arahan tentang bagaimana cara menghindari kecelakaan di setiap wahana serta petugas yang tidak cepat merespon saran dari pengunjung dan pelayanan ke pengunjung yang kurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil dari analisis kepuasan pengunjung didapatkan **51.67%**

merasa puas terhadap destinasi wisata pengunjung Buttu Macca

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah, melihat potensi alam yang terdapat di Kabupaten Enrekang, penulis berharap agar pemerintah lebih mengembangkan dan mendukung objek wisata yang telah ada.
2. Bagi peneliti maupun penulis yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan agar melibatkan variabel lain yang relevan dengan penelitian ini agar hasil penelitian ini dapat

dikembangkan untuk
memperkaya khasanah
disiplin ilmu
keolahragaan, khususnya
dalam Survey Tingkat
Kepuasan Pengunjung di
Wisata Buttu Macca
Kabupaten Enrekang.

3. Penelitian ini tentunya
masih sangat terbatas serta masih
jauh dari apa yang diharapkan
banyak kalangan akademisi dan
praktisi terutama keluasan maupun
kedalamannya dari variabel yang
digunakan hanya Survey Tingkat
Kepuasan Pengunjung di Wisata
Buttu Macca Kabupaten Enrekang,
maka hendaknya dapat diteliti lebih
lanjut dengan jumlah variabel yang
lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

A,J, Mulyadi. 2012.
Kepariwisataaan dan

Perjalanan. Jakarta: Raja
Grafindo Persada

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur
Penelitian Suatu Pendekatan
Praktik*, Jakarta: PT. Rineka
Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur
Penelitian: Suatu Pendekatan
Praktek*. Jakarta: Rineka
Cipta

Boud-Bovy, Manuel & Fred
Lawson.1997..*Tourism and
Recreation Development : A
Handbook of Physiscal
Planning Great Britain: The
Architectural press Ltd.*

Busrowi dan Suwandi. 2010.
*Memahami Penelitian
Kualitatif*, Jakarta: Rineka
Cipta

Fandy Tjiptono, dan Chandra
Gregorius .2011. *Service,
Quality and Satisfaction*
(ed 3). Yogyakarta.Andi.

George. D. Butler. 1976.
*introduction to community
recreation. Fifth
edition*.mcGraw_Hill Book
Company.

Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir
Untuk Instrumen Angket Tes
dan Skala Nilai dengan
BASICA*, Yogyakarta: Andi
Offset

- Kriyantono, Rachmat . 2006. *Uji validasi dan reliabilitas*. Jakarta: Kompas
- Kotler, Philip and Kevin Lane.Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition.New Jersey: Prentice.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 . Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan
- Middleton, Victor T.C.1989.*Marketing in Travel and Tourism*.Butteworth- Heinemann Ltd.Linance House, Jordan Hill, Oxford OX28DP. London.
- Oliver. 1999. *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabet
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*, Bandung: Alfabeta
- Spillane, james, j.1994. Pariwisata indonesia: siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan.Kanisius. Yogyakarta
- Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah
- Undang-undang RI No 3 tahun 2005 tentang sistem keolahragaan nasional
- Wilie, William L. 1994. *Consumer behavior*. Third Edition. New York : Jhon Wiley dan Sons Inc
- Yoeti, Oka A. (2003). *Tours And Travel Marketing*. Pradnya Paramita. Jakarta